

Analisis Penerapan Biaya Kegagalan Internal dan Biaya Kegagalan Eksternal dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan (Studi Kasus di Perusahaan Keramik yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia)

Faramita Ahmad Alamri
mitaalamri09@gmail.com

This study aims to find out how the application of internal failure cost and external failure cost can improve the financial performance of the company (ROI). The object of the research are the manufacture companies which is listed on Indonesian Stock Exchange (BEI) with observation period of 2012 until 2016. The data on this study based on annual financial statements obtained through the site www.idx.co.id. The Data Technique Collection used the documentation technique, it was collecting secondary data of manufacturing companies listed on the Indonesia Stock Exchange. The result show that the application of internal failure costs and external failure costs can improve the company's financial performance (ROI).

PENDAHULUAN

Salah satu variabel kunci yang dilakukan manajemen untuk memuaskan pelanggan adalah kualitas produk yang baik yang dihasilkan oleh perusahaan. Biaya yang terkait dengan kualitas adalah biaya kualitas. Biaya kualitas yang dimaksud adalah biaya pada aktivitas pengendalian (*control activity*) yaitu biaya pencegahan (*prevention cost*) dan biaya penilaian (*appraisal cost*), serta biaya aktivitas kegagalan (*failure cost*) yaitu biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) dan biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*).

Biaya kualitas dari aktivitas kegagalan beresiko lebih tinggi karena dapat menghilangkan penjualan bagi perusahaan. Apabila ditemukan produk barang dan atau jasa cacat yang beredar di pasaran, maka konsumen akan menceritakan kepada kenalanannya mengenai produk cacat tersebut. Kalau informasi ini sampai kepada calon pembeli potensial, maka akhirnya perusahaan akan mengalami kehilangan penjualan.

Perusahaan sektor manufaktur, khususnya sub sektor keramik, kaca dan porselin merupakan perusahaan yang penting untuk menjaga kualitas barang sampai ke tangan konsumen, disamping karena produk yang dihasilkan oleh perusahaan-perusahaan tersebut berpotensi rawan mengalami kerusakan. Misalnya cacat dalam proses produksi atau pecah dalam perjalanan sebelum sampai ke tangan konsumen.

Untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan dari perusahaan manufaktur sub sektor keramik, kaca dan porselin, maka perlu diterapkan adanya biaya kualitas. Penerapan biaya kualitas diharapkan mampu meningkatkan kinerja

keuangan. Perusahaan manufaktur subsektor keramik, kaca dan porselin misalnya adalah perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Perusahaan tersebut antara lain PT Mulia Industrindo Tbk, PT Keramik Indonesia Asosiasi Tbk, PT Asahimas Flat Glass Tbk, PT Arwana Citra Mulia Tbk, PT Inti Keramik Alam Asri Tbk, dan PT Surya Toto Indonesia Tbk. Ke 6 (enam) perusahaan tersebut merupakan perusahaan manufaktur subsektor keramik, kaca, dan porselin yang menerapkan biaya kualitas untuk menjaga kualitas dari produk yang dihasilkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Salah satu aspek yang mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya dapat dilihat dari non keuangan yaitu prespektif bisnis internal. Bisnis internal meliputi segala sesuatu yang dilakukan manajemen untuk memuaskan pelanggan. Salah satu faktor yang menjadi variabel kunci bisnis internal adalah kualitas. Ada beberapa definisi yang berhubungan dengan kualitas, tetapi secara umum kualitas atau mutu adalah karakteristik suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau konsumen dan diperoleh melalui proses pengukuran berkelanjutan (*continuous improvement*).

Pengukuran kualitas dapat berupa dapat berupa ukuran finansial seperti biaya kualitas. Samryn (2012: 306) mengemukakan pandangan yang berkembang mengenai biaya kualitas sekarang ini adalah:

- 1) Kualitas yang semakin tinggi berarti semakin tinggi pula biayanya. Seperti tenaga kerja, bahan baku, dan sumber daya ekonomi lainnya. Manfaat kualitas diharapkan akan menjadi lebih besar dari pada biaya tambahan tersebut.
- 2) Biaya peningkatan kualitas lebih rendah daripada penghematan yang dihasilkan. Penghematan dapat dihasilkan dari berkurangnya jumlah produk cacat, pemeriksaan ulang, dan biaya kerusakan.
- 3) Biaya kualitas bisa merupakan biaya yang besarnya melebihi biaya yang terjadi bila produk dihasilkan secara benar sejak awal, meliputi tidak hanya biaya langsung, tetapi juga biaya akibat kehilangan pelanggan, atau bahkan kehilangan pasar, dan lain-lain.

Biaya kualitas dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis, yaitu biaya kualitas karena kegiatan pengendalian (*control activities*) dan biaya kualitas karena kegiatan kegagalan (*failure activities*). Kegiatan pengendalian (*control activities*) dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk (karena kualitas buruk mungkin saja terjadi). Biaya kualitas dari kegiatan pengendalian (*control activities*) yaitu biaya pencegahan (*prevention cost*) dan biaya penilaian (*appraisal cost*).

Kegiatan karena kegagalan (*failure activities*) dilakukan oleh perusahaan atau oleh pelanggannya untuk merespon kualitas yang buruk karena produk dengan kualitas yang buruk memang telah terjadi. Biaya kualitas dari kegiatan kegagalan (*failure activities*) yaitu biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) dan biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*).

Faktor konsumen merupakan salah satu faktor yang memberikan efek terhadap profitabilitas sebagai representasi kinerja keuangan suatu perusahaan. Konsumen merupakan pihak luar yang setiap saat menggunakan produk sebuah perusahaan. Dengan proses konsumsi tersebut, maka konsumen dapat dipastikan menjadi sumber penerimaan pendapatan perusahaan. Untuk memelihara konsumen sebagai pelanggan maka berbagai langkah strategis dapat dilakukan.

Konsumen menjadi sangat penting karena tidak ada perusahaan yang bisa hidup jika ditinggalkan oleh konsumennya. Untuk melipatgandakan kinerja keuangannya perusahaan perlu mendapatkan, memelihara, dan terus meningkatkan jumlah konsumennya. Hal yang perlu diperhatikan yang menjadi fokus pada pelanggan meliputi jumlah pesanan, kemampuan memenuhi pesanan, pangsa pasar, kepuasan pelanggan, retensi, dan loyalitas pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, hal yang perlu diperhatikan adalah kualitas dari produk dan atau jasa yang dihasilkan.

Salah satu aspek penting dari kualitas adalah tidak adanya cacat. Produk cacat akan menyebabkan konsumen kecewa. Orang yang telah dikecewakan tidak akan membeli lagi dan menceritakan pengalaman buruk tersebut kepada orang lain. Garrison dkk (2006: 81) mengemukakan bahwa sebuah studi mengungkapkan konsumen yang mendapat pengalaman yang tidak menyenangkan akan menceritakan kepada 11 (sebelas) orang lain. Untuk mencegah hal tersebut, perusahaan harus memberikan perhatian terhadap kualitas produk. Indikator kualitas dapat dilihat melalui pendekatan biaya kualitas.

Peningkatan kualitas diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga meningkatkan daya beli konsumen. Peningkatan pembelian akan meningkatkan penjualan perusahaan yang nantinya akan berdampak pada peningkatan profitabilitas perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan objek penelitian adalah 6 (enam) perusahaan sub sektor keramik dan kaca yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan computer program SPSS 21. Analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda, koefisien korelasi, uji-t dan uji-F.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Selanjutnya dalam tabel 1 disajikan data mengenai variabel independen yaitu biaya kegagalan internal (X1) dan biaya kegagalan eksternal (X2), serta data mengenai kinerja keuangan perusahaan (ROI).

Tabel 1: Persentase Biaya Kegagalan Internal, Persentase Biaya Kegagalan Eksternal, dan Kinerja Keuangan (ROI) 6 (enam) Perusahaan Keramik yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012-2016

Nama Perusahaan	Tahun	Biaya Kegagalan Internal (%)	Biaya Kegagalan Eksternal (%)	Kinerja Keuangan (ROI) (%)
PT Mulia	2012	0.20	4.55	5.56
Industrindo Tbk	2013	0.26	3.38	2.21
	2014	0.14	2.79	2.02
	2015	0.08	2.15	1.54
	2016	0.14	2.27	1.27
PT Keramik Indonesia	2012	0.31	2.30	3.31
Asosiasi Tbk	2013	0.28	1.97	3.32
	2014	0.10	2.27	3.92
	2015	0.07	2.07	-7.82
	2016	0.12	3.39	7.44
PT Asahimas	2012	0.41	1.34	7.92
Flat Glass Tbk	2013	0.15	1.17	9.56
	2014	0.20	1.40	11.70
	2015	0.47	1.29	12.26
	2016	0.21	1.12	4.43
PT Arwana Citra	2012	0.04	0.33	22.26
Mulia Tbk	2013	0.04	0.18	20.94
	2014	0.04	0.25	22.37
	2015	0.05	0.16	4.98
	2016	0.08	0.27	5.92
PT Inti Keramik	2012	0.56	1.04	-7.82
Alam Asri Tbk	2013	0.57	0.84	-8.94
	2014	0.46	0.70	-9.13
	2015	0.44	0.29	-28.28
	2016	0.22	0.08	-54.68
PT Surya Toto	2012	0.06	0.09	8.98
Indonesia Tbk	2013	0.09	0.06	13.55
	2014	0.08	0.17	14.53
	2015	0.10	0.12	17.95
	2016	0.08	0.13	6.05

Sumber: Data diolah

Dalam table 4.6 dapat dilihat bahwa persentase biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal, dan kinerja keuangan (ROI) berfluktuasi. Sehingga untuk mengetahui pengaruh biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal terhadap kinerja keuangan perusahaan dilakukan uji SPSS dengan bantuan komputer menggunakan aplikasi SPSS 21.

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui bentuk hubungan variable yang diteliti yaitu variabel bebas biaya dan variabel terikat (Y) digunakan rumus Sugiyono (2007-245). Data

yang disajikan pada tabel 4.6 selanjutnya diolah untuk mengetahui hubungan antara variabel X1, X2, dan Y dalam penelitian. Berdasarkan pada table 4.6 maka diperoleh hasil pengolahan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program computer SPSS 21 (*Statistic Product and Sevice Solution*) yang dapat dilihat pada table 2.

Tabel 2: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficientsa

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
.106	.049		2.171	.039
-39.776	16.196	-.429	-2.456	.021
.546	2.202	.043	.248	.006

a. Dependent Variable: Kinerja Keuangan (ROI)

Berdasarkan table 4.7, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 0.106 - 39.776 + 2.202$$

Dimana:

Y = Kinerja keuangan (ROI)

a = konstanta

b₁ b₂ = Koefisien determinasi

X₁ = Biaya Kegagalan Internal

X₂ = Biaya Kegagalan Eksternal

Persamaan dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 0.106, berarti apabila biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal sama dengan nol atau konstan maka kinerja keuangan (ROI) adalah 0.04%.
- 2) Koefisien regresi variabel biaya kegagalan internal (X1) sebesar -16.19%, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan biaya kegagalan internal naik 1% maka kinerja keuangan (ROI) mengalami penurunan sebesar 16.19%.
- 3) Koefisien regresi variabel biaya kegagalan eksternal (X2) sebesar 0.546 artinya jika variabel independen lainnya tetap dan biaya kegagalan eksternal mengalami kenaikan 1% maka kinerja keuangan (ROI) sebesar 0.54%.

b. Koefisien Korelasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan dan besarnya pengaruh variabel biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal terhadap kinerja keuangan (ROI), berikut ini disajikan hasil koefisien korelasi dalam tabel 3 dengan menggunakan SPSS 21.

Tabel 3: Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.772	.742	.14226

a. Predictors: (Constant), Biaya Kegagalan Eksternal, Biaya Kegagalan Internal

Berdasarkan tabel 4.8, dapat dilihat besarnya nilai R adalah 0.813. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang kuat. Hal ini berarti biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal menunjukkan hubungan yang kuat dengan kinerja keuangan (ROI) perusahaan keramik yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia.

Besarnya koefisien determinasi *R Square* adalah 0,772 atau 77%. Hal ini berarti bahwa pengaruh biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal sebagai variabel bebas terhadap kinerja keuangan (ROI) sebagai variabel terikat adalah sebesar 77% dan sisanya 23% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

c. Uji-t

Uji-t digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal secara parsial terhadap kinerja keuangan (ROI) pada 6 (enam) perusahaan keramik yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia (BEI), hasil uji-t dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4: Hasil Uji-t

Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
.106	.049		2.171	.003
-39.776	16.196	-.429	-2.456	.021
.546	2.202	.043	.248	.006

a. Dependent Variable: Kinerja Keuangan (ROI)

Jika $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$ maka secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara biaya kegagalan internal dengan kinerja keuangan (ROI). Jika $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$ maka secara parsial ada pengaruh signifikan antara biaya kegagalan internal dengan kinerja keuangan (ROI). Untuk mencari nilai t_{hitung} maka dicari pada $\alpha = 5\%:2 = 2.5\%$ dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $30-2-1=27$ (n adalah jumlah variabel independen). T_{hitung} dapat dicari dengan menggunakan bantuan Ms Excel dengan cara ketik $=\text{tinv}(0.05,27)$ lalu tekan enter maka diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.501. Sementara dalam tabel 4.8 dapat dilihat nilai t_{tabel} adalah 2.171. Berdasarkan hasil uji- t diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2.501 > 2.171$) maka dapat disimpulkan secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara biaya kegagalan internal terhadap kinerja keuangan (ROI).

Berdasarkan table uji- t juga dapat dilihat variabel X mana yang lebih berpengaruh terhadap variabel Y . Dari hasil uji- t , nilai signifikan variabel biaya kegagalan internal adalah 0.21 atau lebih besar dari 0.05 sedangkan nilai signifikansi dari variabel biaya kegagalan eksternal adalah 0.006 atau lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan biaya kegagalan eksternal lebih berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan dibandingkan dengan biaya kegagalan internal.

d. Uji-F

Uji-F digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal secara bersama-sama terhadap kinerja keuangan perusahaan.

Tabel 5: Hasil Uji-F

e. ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.122	2	.061	3.016	.006 ^b
Residual	.546	27	.020		
Total	.669	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Keuangan (ROI)

b. Predictors: (Constant), Biaya Kegagalan Eksternal, Biaya Kegagalan Internal

Hasil uji-F dapat dilihat dalam tabel annova kolom sig. Jika nilai $\text{sig} < 0.05$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Namun, jika nilai $\text{sig} > 0.05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan table 4.10 dapat

dilihat bahwa nilai signifikansinya adalah sebesar 0.006 dimana $0.006 < 0.05$, ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) dan biaya kegagalan eksternal (*eksternal failure cost*) sebagai variabel independen secara bersama-sama terhadap kinerja keuangan perusahaan (ROI) sebagai variabel dependen.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terlihat bahwa biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal sebagai variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan (ROI) sebagai variabel dependen. Semakin meningkat biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal maka semakin meningkat pula kinerja keuangan (ROI) perusahaan. Sebaliknya jika biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal mengalami penurunan, maka kinerja keuangan perusahaan (ROI) juga mengalami penurunan.

Selain itu hasil pengujian koefisien korelasi menunjukkan koefisien determinasi *R Square* adalah 0.772 atau sebesar 77%. Hal ini berarti bahwa pengaruh biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal sebagai variabel bebas terhadap kinerja keuangan (ROI) sebagai variabel terikat adalah sebesar 77% dan sisanya 23% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Semakin tinggi *R Square* dari hasil suatu regresi, maka semakin kuat pula hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Selain itu berdasarkan uji-F dapat dilihat bahwa nilai signifikansinya adalah sebesar 0.006 dimana $0.006 < 0.05$, ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) dan biaya kegagalan eksternal (*eksternal failure cost*) sebagai variabel independen secara bersama-sama terhadap kinerja keuangan perusahaan (ROI) sebagai variabel dependen. Artinya semakin besar nilai biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal maka semakin besar pula kinerja keuangan (ROI) perusahaan tersebut.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Garrison dkk (2006: 81) bahwa sebuah studi mengungkapkan konsumen yang mendapat pengalaman yang tidak menyenangkan akan menceritakan kepada 11 (sebelas) orang lain. Untuk mencegah hal tersebut, perusahaan harus memberikan perhatian terhadap kualitas produk. Indikator kualitas dapat dilihat melalui pendekatan biaya kualitas. Peningkatan kualitas diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga meningkatkan daya beli konsumen. Peningkatan pembelian akan meningkatkan penjualan perusahaan yang nantinya akan berdampak pada peningkatan profitabilitas perusahaan. Peningkatan profitabilitas perusahaan dapat dilihat melalui peningkatan kinerja keuangan (ROI) suatu perusahaan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ratnawati (2013). Dalam penelitian tersebut menunjukkan penggunaan biaya

pencegahan yang efektif sebagai bagian biaya kualitas dapat mengurangi terjadinya kerusakan produk sehingga akan menekan penggunaan biaya *rework* yang akhirnya dapat menekan penggunaan biaya produksi. Dengan biaya produksi yang rendah akan meminimalisir nilai harga pokok produksi untuk setiap unit yang diproduksi. Jika harga pokok produksi rendah maka akan berdampak terhadap laba perusahaan yang lebih besar. Laba yang besar akan menunjukkan kinerja keuangan perusahaan yang lebih baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan bahwa secara parsial biaya kegagalan internal yang berupa barang pecah dan biaya kegagalan eksternal berupa garansi dan suku cadang tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan. Namun, secara bersama-sama biaya kegagalan internal yang berupa barang pecah dan biaya kegagalan eksternal berupa garansi dan suku cadang berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan. Semakin tinggi biaya kegagalan suatu perusahaan maka akan semakin besar pula kinerja keuangan dari perusahaan itu. Sebaliknya jika biaya kegagalan suatu perusahaan menurun, maka kinerja keuangan perusahaan tersebut juga akan mengalami penurunan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh penerapan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal bersama-sama terhadap kinerja keuangan perusahaan.

B. Saran

1. Perusahaan-perusahaan tersebut sebaiknya memperhatikan unsur-unsur biaya kualitas terutama biaya kegagalan, dengan menekan pos-pos biaya yang tidak secara langsung mencegah kerusakan produk dan sebaliknya menambah biaya pada pos-pos yang dianggap mampu mengurangi kuantitas produk yang rusak.
2. Perusahaan-perusahaan tersebut sebaiknya melakukan penganggaran dalam penggunaan biaya kualitas terutama biaya kegagalan internal agar penggunaan biaya-biaya yang tidak berkaitan dengan kuantitas produksi dapat diminimalisir dan berkonsentrasi untuk biaya-biaya yang dapat meningkatkan kuantitas produksi agar bernilai efektif dan efisien.
3. Sebaiknya perusahaan-perusahaan tersebut harus senantiasa mengelolah biaya kualitas terutama biaya kegagalan seefektif mungkin, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk sehingga kuantitas produksi dengan kualitas yang baik terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. 2014. *Analisis Kinerja Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Garrison dkk. 2006. *Akuntansi Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Garison, Noreen, Brewer. 2013. *Akuntansi Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hansen, Mowen. 2000. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Hansen, Mowen. 2005. *Management Accounting*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2007. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2016. *PSAK 16: Aset Tetap*. Jakarta: IAI.
- Jumingan. 2006. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- L.M. Samryn, S.E., Ak., M.M. 2012. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Munawir. 2010. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi 4. Yogyakarta: Liberty.
- Mulyadi. 2007. *Akuntansi Biaya Edisi 5*. Yogyakarta: UPP-STIM YKPN.
- Pramesti, Getut. 2014. *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 21*. Surakarta: Gramedia
- Prof. Dr. Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Jakarta: Alfabeta
- Sawir, Agnes. 2005. *Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, Baldrick dkk. 2013. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Srimindarti. 2006. *Balance Scorecard Sebagai Alternatif untuk Mengukur Kinerja*. Jurnal: 2007
- Sugiono, 2014. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono. 2005. *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi*. Yogyakarta: BPFE Universitas Gadjah Mada.
- Sutrisno. 2009. *Manajemen Keuangan: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ekonisia.

Sumber Lain:

[http// www.keuanganlsm.com](http://www.keuanganlsm.com)

<https://www.google.co.id/amp/s/www.jurnal.id/id/blog/2017/definisi-dan-cara-menghitung-roi-dengan-benar.amp>

<https://www.google.co.id/amp/s/riasangjamin.wordpress.com/2013/04/03/teori-manajemen-kualitas-menurut-deming-juran.amp>

Nurhaeda. 2015. Analisis Rasio Keuangan untuk Menilai Kinerja Keuangan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Tbk Kantor (Cabang) Ahmad Yani Makassar. Skripsi. Universitas Negeri Makassar.

Ratnawati A. 2013. Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Harga Pokok Produksi. Skripsi. Universitas Negeri Makassar

[www.idx. co. id](http://www.idx.co.id)